



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

## **El clima organizacional y su incidencia en la calidad del servicio educativo que brinda el Colegio de Bachillerato “Gral. Vicente Anda Aguirre” del Cantón Balsas, provincia de El Oro, Ecuador**

### **TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Gestión de la Educación

### **AUTOR**

Norman Alexander APOLO RAMIREZ

### **ASESOR**

Mg. Luis Humberto MAZA CHUMACERO

Lima, Perú

2016

## Referencia bibliográfica

---

Apolo, N. (2016). *El clima organizacional y su incidencia en la calidad del servicio educativo que brinda el Colegio de Bachillerato “Gral. Vicente Anda Aguirre” del Cantón Balsas, provincia de El Oro, Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

954



# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR EL GRADUANDO DON NORMAN ALEXANDER APOLO RAMIREZ PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN


En la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de mayo del 2016, siendo 08:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA (Presidente), el Mg. LUIS MAZA CHUMACERO (Asesor), la Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA (Jurado Informante), la Dra. FRANCIS DIAZ FLORES (Jurado Informante) y el Mg. ELÍ R. CARRILLO VÁSQUEZ (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDA EL COLEGIO DE BACHILLERATO "Gral. VICENTE ANDA AGUIRRE" DEL CANTÓN BALSAS, PROVINCIA DE EL ORO, ECUADOR** que presenta el graduando Don **NORMAN ALEXANDER APOLO RAMIREZ**, para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por el Mg. LUIS MAZA CHUMACERO (Asesor), la Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA (Jurado Informante) y la Dra. FRANCIS DIAZ FLORES (Jurado Informante).


Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de

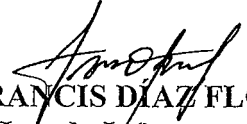
Muy Bueno (18) Dieciocho

Como testimonio del acto que culminó a las 08:45 a.m. horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Don **NORMAN ALEXANDER APOLO RAMIREZ**, para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación

  
Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA  
Presidente

  
Mg. LUIS MAZA CHUMACERO  
Asesor

  
Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA  
Jurado Informante

  
Dra. FRANCIS DIAZ FLORES  
Jurado Informante

  
Mg. ELÍ R. CARRILLO VÁSQUEZ  
Miembro del Jurado

## RESUMEN

Esta tesis indaga el clima organizacional en el Colegio de Bachillerato “Gral. Vicente Anda Aguirre” de Balsas - El Oro – Ecuador en el periodo lectivo 2015-2016, como variable interviniente entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual de los docentes; para determinar la incidencia de la gestión, y la calidad del servicio educativo que se brinda. Problemas, como inseguridad laboral, desconfianza entre compañeros de trabajo, conflictos entre grupos de intereses, carencia de espacios físicos para enseñar y aprender, escases de docentes, inconformidad por la forma en que se nombraron los directivos (amañada por grupos de intereses, y no por concurso, como manda la LOEI); fueron algunas cuestiones que guiaron la búsqueda de información y el planteamiento del objetivo a seguir: “Demostrar la incidencia del clima organizacional en la calidad del servicio educativo”; también permitió formular la hipótesis de que “El clima organizacional incide en la calidad del servicio educativo que se da. La metodología aplicada consistió en hacer la descripción-correlacional, al observar las variables tal como se presentaron en su ambiente natural; se conjugaron algunos elementos cuantitativos y cualitativos, que facilitó correlacionar la situación encontrada con la aplicación del programa que busca cambiar el clima organizacional. El método descriptivo, sirvió para definir, referir o explicar las distintas partes, cualidades o circunstancias del objeto de estudio. El método científico, para observar el problema, a través de las encuestas; luego se sistematizó la información, para analizarla, deducir las conclusiones; y finalmente comunicar los resultados. El Método Correlacional, para encontrar la relación entre variables, y en qué medida la variación de una de ellas afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál era causa o efecto, en cuanto a su magnitud, dirección y naturaleza. La población investigada fueron docentes y autoridades al 100%; y muestreo aleatorio de estudiantes.

**PALABRAS CLAVE:** Clima organizacional, Calidad Educativa, Gestión Educativa, Desempeño docente, Calidad de aprendizajes.

## **ABSTRACT**

This thesis investigates the organizational climate at the College of School "Gral. Vicente Anda Aguirre "Balsas - El Oro - Ecuador in the academic year 2015-2016, as an intervening variable between organizational system factors and individual behavior of teachers; to determine the incidence of management, and the quality of the educational service provided. Issues such as job insecurity, mistrust among colleagues, conflicts between interest groups, lack of physical space for teaching and learning, teacher shortage, dissatisfaction with the way that managers were appointed (rigged by interest groups, not competitive, as required by LOEI); were some issues that guided the search for information and objective approach to follow: "To demonstrate the effect of organizational climate on the quality of education"; also allowed hypothesize that "organizational climate affects the quality of education given. The methodology used was to make, correlational description to observe such variables as presented in their natural environment; some quantitative and qualitative elements, which facilitated the situation found to correlate with the implementation of the program that seeks to change the organizational climate came together. The descriptive method was used to define, recount or explain the different parts, qualities or circumstances studied. The scientific method to observe the problem through surveys; then the information is systematized, to analyze, deduce conclusions; and finally communicating the results. The correlational method to find the relationship between variables, and to what extent the change in one affects the other, never knowing what was cause or effect, in terms of size, direction and nature. The population were teachers and authorities investigated 100%; and random sampling of students.

**KEY WORDS:** Organizational climate, Educational Quality, Educational Management, Teachers' Performance, Quality learning.